



5. Gestión de acuerdos de niveles de servicio

Objetivo:

Establecer las actividades que permitan evaluar, negociar, monitorear, documentar, reportar y controlar los niveles de los servicios TIC y gestionar las medidas correctivas y acciones de mejora, cuando sea necesario, asegurando que tanto el proveedor de servicio y el SENA entienden el alcance de cada uno de los Acuerdos de Niveles de Servicio.

Alcance:

La práctica de la gestión de acuerdos de niveles de servicio aplica para todos los servicios ofertados por el SENA en el catálogo de servicios TIC.

Digitales somos⁺

Innovadores



6. Gestión de la capacidad

Objetivo:

Brindar recomendaciones y ejecutar acciones para mejorar los niveles de capacidad de cada servicio de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC) de acuerdo a las necesidades actuales y futuras del SENA.

Alcance:

La práctica de gestión de la demanda aplica a todos los servicios ofertados por el SENA en su catálogo de servicios TIC.

Digitales somos⁺

Competitivos